

排除Webex聯絡中心呼叫故障的資料要求

目錄

[簡介](#)

[必要條件](#)

[需求](#)

[採用元件](#)

[資料收集](#)

[有關問題和租戶詳細資訊的一般資訊](#)

[與入站和出站呼叫失敗相關的資訊](#)

[資源與參考](#)

簡介

本文檔詳細介紹如何收集與有問題的入站和出站呼叫相關的重要資訊。

作者：Anuj Bhatia和Vishal Goyal，思科TAC工程師。

必要條件

需求

思科建議您瞭解以下主題：

- [Webex Contact Center](#)
- [聯絡中心和網際網路協定語音\(VoIP\)](#)

採用元件

本文件所述內容不限於特定軟體和硬體版本。

本文中的資訊是根據特定實驗室環境內的裝置所建立。文中使用到的所有裝置皆從已清除（預設）的組態來啟動。如果您的網路運作中，請確保您瞭解任何指令可能造成的影響。

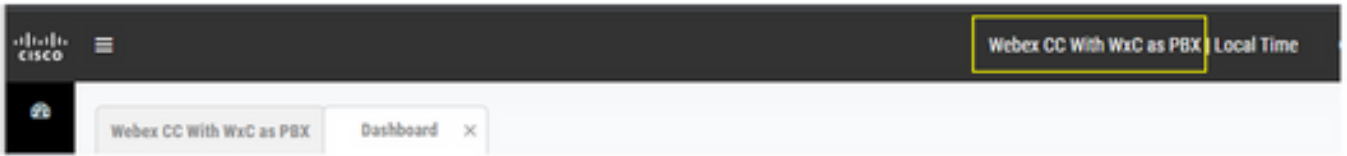
資料收集

本文檔的目標是幫助管理員收集有助於技術支援中心(TAC)工程師更好地瞭解問題的重要資訊，並幫助及時解決問題。為簡單起見，本文檔介紹了必須透過這些部分收集哪些型別的資料。

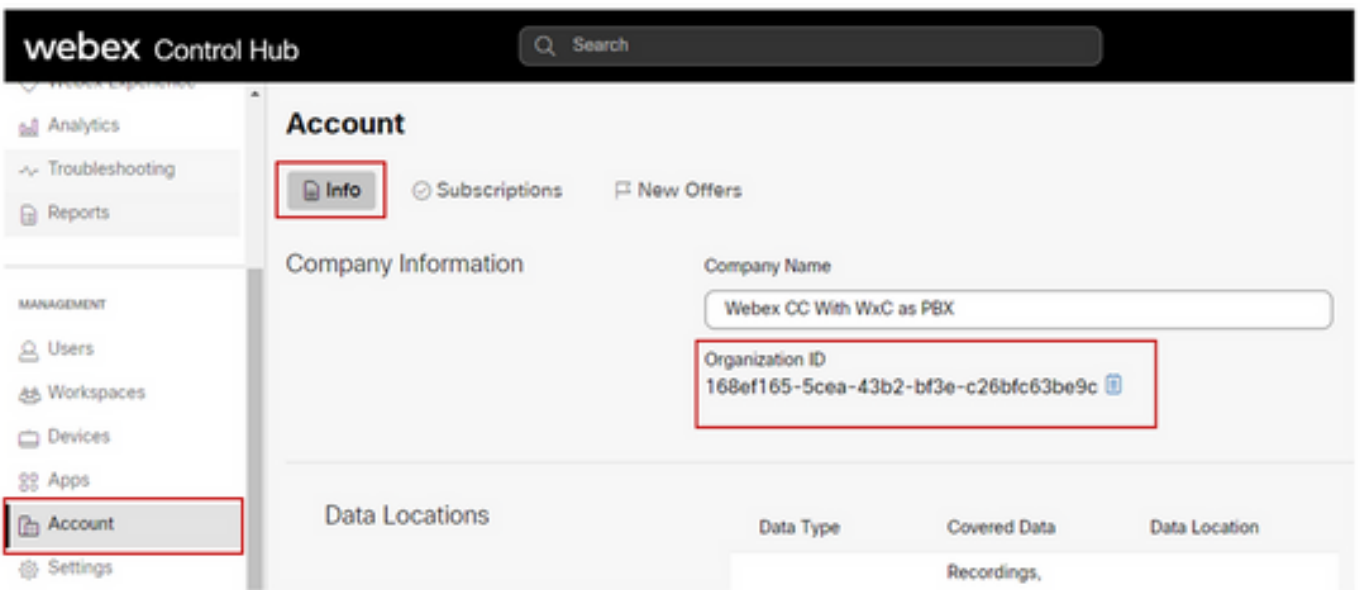
- [有關問題和租戶/組織詳細資訊的一般資訊](#)
- [與入站和出站呼叫失敗相關的資訊](#)

有關問題和租戶詳細資訊的一般資訊

- 問題描述- 收集關於確切問題的完整資訊。包括受影響使用者數量、確切時間戳等資訊。
- 安裝型別- 這是新的部署或生產安裝。
- 配置更改- Webex Contact Center Dashboard或網路上是否有任何最新更改？
- 業務影響- 定義確切的業務影響。如果可能，將其與號碼關聯。例如，此問題會影響20個座席，呼叫中心的10個呼叫中有9個失敗，依此類推。
- 租戶/組織名稱- 可在控制台頁的右上角找到此名稱。



- 組織ID：



與入站和出站呼叫失敗相關的資訊

詳細資訊會以表格的形式反白

問題型別	說明	詳細資料	要收集的資料
<ul style="list-style-type: none"> • 入站呼叫失敗 	<ul style="list-style-type: none"> • 這些功能與呼入呼叫相關，呼叫方撥號到系統，並在與座席互動之前體驗自助服務的互動式語音應答(IVR)處理。 	<ul style="list-style-type: none"> • 座席電話是否振鈴或收到Agent Desktop上的錯誤？ • 座席是否無法應答電話上收到的呼叫？ • 這些故障是否特定於特定站點上的代理？ • 最近是否增加了 	<ul style="list-style-type: none"> • 失敗呼叫的ANI或聯絡人會話ID • 呼叫失敗的確切時間戳記 • 座席資訊 • 任何錯誤的熒幕快照（確定熒幕上已擷取所有詳細資訊）

		座席目錄號碼 (DN)/分機？	
<ul style="list-style-type: none"> • 出站呼叫失敗 	<ul style="list-style-type: none"> • 這些呼叫與座席從Applet建立出站呼叫的出站呼叫相關。第一呼叫段建立至座席電話。建立座席分支後，將嘗試向外部方進行呼叫。 	<ul style="list-style-type: none"> • 是否已建立座席呼叫段？ • 建立對座席電話的呼叫是否有明顯延遲？ • 這些故障是否特定於特定站點上的代理？ • 最近是否增加了座席目錄號碼 (DN)/分機？ • 發生這些故障的呼叫佔多少百分比？ • 是否取決於特定位置的區號？ • 是否可以根據需要重新建立問題？ 	<ul style="list-style-type: none"> • 失敗呼叫的ANI或聯絡人會話ID • 呼叫失敗的確切時間戳 • 座席資訊 • 任何錯誤的熒幕快照（確定熒幕上已擷取所有詳細資訊）

您可以從簡單的CSR報告輕鬆收集失敗呼叫的ANI或會話ID。您可以在此視訊中檢視建立報告的步驟

資源與參考

- 您可以透過此連結「[WxCC Data Collection](#)」檢視WXCC中各種問題的記錄總體資料收集

關於此翻譯

思科已使用電腦和人工技術翻譯本文件，讓全世界的使用者能夠以自己的語言理解支援內容。請注意，即使是最佳機器翻譯，也不如專業譯者翻譯的內容準確。Cisco Systems, Inc. 對這些翻譯的準確度概不負責，並建議一律查看原始英文文件（提供連結）。